

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, Zarra A. 2016. *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Bantul*. Skripsi. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ardiansyah, M. 2016. "Mengecewakan, Meski Sudah Dilaporkan, Tagihan Iuran BPJS Ruasna Tetap Membengkak". *Tribun Sumsel*, 12 Oktober 2016. [Online], Terdapat di: <http://sumsel.tribunnews.com/2016/10/12/mengecewakan-meski-sudah-dilaporkan-tagihan-iuran-bpjs-ruasna-tetap-membengkak>, Diakses pada tanggal 27 Februari 2017.
- Boy S, Sabarguna. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. *Pedoman Indikator Mutu Pelayanan Klinik di Sarana Kesehatan*. Jakarta: Ditjen BP Depkes RI.
- Farianita, Rafika. 2016. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalansi Rawat Jalan di RS. TK III Bhakti Wira Tamtama Semarang*. Skripsi. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Negeri Semarang.
- Ferdiansyah, Fani. 2016. "Warga Garut Keluhkan Layanan BPJS Kesehatan". *Sindonews Jabar*, 15 Mei 2016. [Online], Terdapat di : <https://daerah.sindonews.com/read/1108736/21/warga-garut-keluhkan-layanan-bpjs-kesehatan-1463318329>, Diakses pada tanggal 27 Februari 2017.
- Handi, Irawan. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Hidayat A. Aziz Alimul Irawan. 2007-2008. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Edisi 2. Salemba Medika.
- Idris, Muhammad. 2016. "Keluhan Peserta BPJS Kesehatan: Obat Sering Langka". *Detik*, 25 Oktober 2016. [Online], Terdapat di: <https://finance.detik.com/moneter/3328809/keluhan-peserta-bpjs-kesehatan-obat-sering-langka>, Diakses pada tanggal 26 Februari 2017.
- Ilahi, Puji Pertiwi. 2016. *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi*. Skripsi. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2013. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, P., Shalowitz, J. Dan Stevens, R.. 2008. *Strategic Marketing For Health Care Organizations: Building A Customer-Driven Health System*. Jossey-Bass, San Francisco.
- Kotler, P., Keller, K. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Ed. Erlangga, Jakarta.
- Mamik. 2010. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing.
- Marzaweny, D. 2012. *Analisis Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekan Baru*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol. 10. No. 3, Hal. 564.
- Muninjaya, A. Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: EGC.
- Ningrum, Ayu. 2015. *Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru*. Vol. 2 No. 2. Skripsi. FISIP. Universitas Riau, 2015.
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktek keperawatan Profesional*. Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika.
- Pohan, I. S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pohan, I. S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Pratiwi, Ika. 2014. *Studi Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Bersalin RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi. Program Studi Bidan Pendidikan Jenjang D IV. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Republik Indonesia. 2011. Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2011 *Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.

- Republik Indonesia. 2015. Undang-undang RI Nomor 1 Tahun 2015 *Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembayaran Iuran Bagi Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Peserta Bukan Pekerja.*
- Riska, Deta Sanastya T. 2016. *Perbedaan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS di RSUD I. A. Moeis Samarinda.* Skripsi. FISIP. Universitas Mulawarman Samarinda.
- Respati, Shinta Ayu. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang.* Skripsi. Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Semarang.
- Wati, Hardinna Sosila Dkk. 2012. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daya Makassar.* Skripsi. Alumni Administrasi Kebijakan Kesehatan. Universitas Hasanuddin.